



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ENFOQUES Y FACTORES DEL CLIMA LABORAL  
EN LOS COLABORADORES DE LAS TIENDAS  
POR DEPARTAMENTO. UNA REVISIÓN  
SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA  
DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Carlos Alfredo Arana Angulo

Israel Loyola Mercedes

**Asesor:**

Dr. Lucio Wilfredo Olórtiga Cóndor

Trujillo - Perú

2018

## Tabla de contenido

### ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

¡Error!

Marcador no definido.

### ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

¡Error! Marcador no definido.

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	12
CAPÍTULO III: RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	25

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1	Artículos científicos por universidad de origen de la base de datos Google Académico	Pg.15
Tabla N°2	Artículos científicos por universidad de origen de la base de datos EBSCO	Pg.17
Tabla N°3	Artículos científicos por universidad de origen de la base de datos Scielo	Pg.19
Tabla N°4	Indexación de publicaciones.	Pg.21

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Fuentes de búsqueda de información.

Pg.13

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar el concepto de clima laboral a través de una revisión sistemática de la literatura de veinte artículos científicos que estudiaron el clima laboral en los colaboradores de las tiendas por departamentos.

En el trabajo de investigación, se determina en la búsqueda de información sobre el clima laboral de los trabajadores en las tiendas por departamento a través de Google académico, Scielo y EBSCO durante los últimos diez años. Se encontró en la revisión de la literatura un enfoque exclusivamente psicológico del clima organizacional, porque otros autores consideran también factores grupales y organizacionales. Se concluyó que para el estudio del clima organizacional es necesario tener en cuenta los factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales, lo cual evidencia la necesidad de un enfoque integral, porque todos estos factores contribuyen a la medición del clima. El clima laboral representa un juicio de valor educativo - cultural. Y, por último, que el desarrollo de una imagen de la organización un proceso de comunicación dirigido, y ello repercutiría directamente en el desempeño de los trabajadores. Los resultados revelan la importancia de los aspectos estratégicos en la percepción y construcción del clima más que otros aparentemente importantes como el conflicto o la separación entre los aspectos personales de los profesionales, también se concluyó que no existen muchos artículos científicos que estudien, el clima laboral en tiendas por departamentos, por lo que resulta sumamente necesario seguir investigando acerca de estas variables para contribuir al desarrollo de la disciplina expuesta.

**PALABRAS CLAVES:** Clima laboral, Tiendas por departamento

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

La revisión de la literatura científica realizada nos ubica también en un contexto de paridad de estrategias al momento de analizar lo escrito en las revistas científicas respecto al clima laboral en los trabajadores, debido a que esto nos permite obtener información de la situación en la que los trabajadores realizan sus actividades laborales diarias en estas tiendas por departamentos, de tal forma que nos orienta entre los enfoques y factores encontrados por los diferentes investigadores de los artículos científicos revisados. Aunque las bases de datos consultadas no albergan mucho volumen de información sobre la diferenciación teórica entre uno y otro enfoque del clima laboral en las tiendas por departamento, probablemente existan más información sobre las variables en estudio que no se haya identificado en ellas, además la búsqueda en las principales bases de datos alojadas en la Web que se realizaron para identificar parte importante en los documentos incluidos ha permitido establecer una cercanía más idónea sobre los factores del clima organizacional. Sin embargo en todos los estudios se llega a la misma conclusión, existe una multiplicidad de enfoques que aparentemente se superponen unos con otros dependiendo de la corriente de la administración en la que se encuentren instalados los modelos de gestión de estas tiendas por departamento.

## Conclusiones

Se puede afirmar que en los 20 artículos analizados no puede hablarse de un enfoque exclusivamente psicológico del clima organizacional, porque otros autores consideran también factores grupales y organizacionales. Se concluyó que para el estudio del clima organizacional es necesario tener en cuenta los factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales, lo cual evidencia la necesidad de un enfoque integral, porque todos estos factores contribuyen a la medición del clima.

Se concluye Lo más significativo en los factores psicológicos individuales, grupales y organizacionales, planteados por los diferentes autores, es la diversidad de factores considerados. Por lo tanto, se podría asumir que el clima organizacional es una percepción multidimensional de los miembros de una organización. La variabilidad de las percepciones de los individuos en las organizaciones podría producir climas distintos en las diferentes áreas, según las circunstancias que estén viviendo las mismas.

Se concluye que no existen muchos artículos científicos que estudien, el clima laboral en tiendas por departamentos, por lo que resulta sumamente necesario seguir investigando acerca de estas variables para contribuir al desarrollo de la disciplina expuesta.

## REFERENCIAS

Cuadra Peralta, A., & Veloso Besio, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en

las Organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), 40–56. <https://doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>

Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69–73. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)

DÁVILA, N. F. C. (2014). Clima , Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. *Tesis Pucp*, 1–46.

Domínguez Aguirre, L. R., Ramírez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59–70. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419&info=resumen&idioma=E>  
NG

Govea García, Mayra. San Agustín, Y. (2007). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Gan, Federico (et Al), Manual de Recursos Humanos, 1*, 173.

Hospinal E, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S . A . C . *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa F Y D Inversiones*, 16, 75–78. <https://doi.org/ISSN: 1560-9146>

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Medica Del IMSS*, 50(3), 307–314. <https://doi.org/ISSN: 0443-5117>

Patlán-Pérez, J. (Universidad N. A. de M., & Martínez, E. (Universidad. (2012). El clima y



la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 1–20.

Patlán-Pérez, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 5(5), 1–20.

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 3(9), 33–51.

Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Andalia, R. C. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67–75.

Salazar Estrada José Guadalupe, Guerrero Pupo Julio Cristóbal, Machado Rodríguez Yadira Barbara, C. A. R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67–75.

Urrútia, G., & Bonfill, X. (2010). Declaración PRISMA: una propuesta para mejorar la publicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis. *Medicina Clinica*, 135(11), 507–511. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2010.01.015>